

O Total Economic Impact™ do WhatsApp Business

A Forrester agregou os dados de entrevistas com representantes de seis organizações e uma pesquisa com 507 tomadores de decisão e concluiu que o WhatsApp Business teve o impacto financeiro a seguir ao longo de três anos em uma organização composta.

RESUMO DOS BENEFÍCIOS

Ajustados ao risco em três anos

Crescimento nos negócios com o uso de anúncios de clique para o WhatsApp

R\$ 54,1 milhões

Aumento da geração de leads com o uso de mensagens de marketing no WhatsApp

R\$ 16,9 milhões

Melhoria nas taxas de conversão e no VMP proveniente de mensagens de marketing no WhatsApp

R\$ 44,3 milhões

Economia de tempo de agentes de atendimento ao cliente

R\$ 13,7 milhões

Melhoria na prestação de serviços por meio de mensagens de utilidade no WhatsApp

R\$ 12,6 milhões

Aumento da receita com o processo de autenticação aprimorado

R\$ 19,1 milhões



ROI
275%



VPL
R\$ 118,05 milhões



RETORNO
< 6 meses

VOZ DO CLIENTE

“Combinar vários recursos do WhatsApp cria uma experiência perfeita para os consumidores, os mantém mais engajados e nos ajuda a entender quais canais funcionam melhor para diferentes faixas etárias e públicos-alvo.”

DIRETOR DE DADOS, SETOR DE COSMÉTICOS

WHATSAPP BUSINESS EM NÚMEROS



84%

dos participantes da pesquisa concordaram que os clientes que interagem com suas mensagens de autenticação ou utilidade têm maior valor total do cliente do que aqueles que não interagem



79%

dos participantes da pesquisa tiveram um retorno melhor sobre o investimento em anúncios de clique para o WhatsApp



74%

das empresas concordam que usar vários produtos da plataforma WhatsApp Business juntos economiza tempo dos funcionários ou melhora a eficiência operacional



22%

de aumento médio na retenção de clientes em comparação com canais de comunicação tradicionais



19%

de aumento médio no valor de pedidos em comparação com canais de comunicação tradicionais



18%

de aumento médio de pontos percentuais na taxa de conclusão de pagamento após o uso de mensagens de utilidade no WhatsApp